

## 「新貸金業協会苦情処理及び相談対応に関する規則、細則(案)」に対するパブリックコメントの結果について

No	条文箇所	コメントの概要	考え方
<b>第1章 総則</b>			
1.	本規則全体	・各条項、細則(案)の別紙様式内容から、当該規則・細則は専ら個人(個人事業者を含む)の資金需要者、債務者、保証人を対象にしたものと思われるが、その旨、明確に規定して頂きたい。	・法第41条の7において、苦情の解決の申し出をなす資金需要者等の範囲について限定がされていない以上、苦情の申立てや相談の申し出は必ずしも個人である資金需要者等に限られるものではないと考えております。
2.	本規則全体	・業界の組織ということで苦情・相談等の処理が中立・公正に行われたいのではないかと危惧する者が多い。業務の執行者、執行基準、業務の管理機構等、その構成に慎重な配慮を求める。	・ご指摘の点は、今後の運用にあたっての参考にさせていただきます。
3.	本規則全体	・「協会が(別に)定める」が頻出しているが、細則で定めるか、他の規定で定めるのか区別が不分明。例：第9条第1項、第27条第2項の「協会が(別に)定める」を受ける条項は細則にない。なお、第57条では細則規定は苦情処理委員会が定めるとしている。第33条第2項の記述ぶりは他と不整合。	・他の規程、及び内部運用に関する件については細則で特段定めていません。なお、第57条は苦情処理委員会が必要と認めた場合、細則に定めることを定めており、第33条第2項は委員の委嘱の欠格事由について定めたものです。
4.	規則第2条	・第1号の(ア)に「具体的な貸金業の業務に関し」とあるが、「具体的な貸付の業務に関し」の誤りではないか。第2条第1号の(ア)と(イ)、第2条第2号、第6条との相違が明確に認識できるよう表記すべきである。	・法第41条の7が貸付けの業務に限定していないこと、貸付けに関する広告・勧誘など貸付けに関する業務に該当しない行為についても苦情の対象とすることが必要であることから、「貸金業の業務に関し」と規定しております。 ・同様の見地から、第2条第2号を修正致しました。
5.	規則第2条	・第4号にある貸付自粛定義において「自ら」と限定しているが、46条2項では貸付自粛を依頼できるものの範囲をこれに限っていない。これを包含する定義とすべき。	・第2条第4号では、「その他これに準じる」制度と規定しており、これに本人が失踪の場合など、厳格な条件の下で本人以外の依頼を認める第46条第2号の場合を包含するものと考えております。
6.	規則第2条	・第4号のほか規則中に「協会が別途定める信用情報機関」とあるが、「協会が別途指定する信用情報機関」とすべきではないか。	・依頼者の申告をもとに、協会が信用情報機関に対して要請するためこのような表現としました。
7.	規則第2条	・第4号に「これに応じないよう求める申告を」とあるが、これを「これに応じないよう求める要請を」とすべきではないか。	・依頼者の申告をもとに、協会が信用情報機関に対して要請するためこのような表現としました。
8.	規則第2条	・第6号に「保証人等」の「等」は必要ないのでは。同条第5号には「等」は付されていない。	・第2条第5号の資金需要者と第2条第7号の資金需要者等と定義を分けており、保証人等も定義に記載のとおり保証人と保証人となる者を指しております。
9.	規則第4条	・2項、第2章表題に「苦情等」とあるが、定義がない。「申立て等」とすべきか。	・苦情及びその他の手続きを包含したものを苦情等と考えております。
10.	規則第5条	・第1項に「申立て等及び貸付自粛の依頼等を受け付け」とあるが、これを「申立て及び貸付自粛の要請を受け付け」とすべきではないか。	・本規定において、苦情の場合は「申立て」、相談の場合は「申し出」と分けており、双方を含め申立て等と致しました。
11.	規則第5条	・第1項「貸付自粛依頼等」とあるが、定義がない。「貸付自粛の依頼」とすべきか。	・貸付自粛には依頼と撤回の両方があるため、「等」としました。
12.	規則第5条	・第2項に規定している相談センターの設置箇所が不明確である。「事務局に置く」とすべき。	・ご指摘を踏まえ修正いたしました。

13.	規則第5条及び第4節	・第3項、4節の規定とも合わせ、協会内における苦情処理委員会の位置付けが不明確。委員長の選任の規定がない。委員会(委員、委員長)は誰に対し責任を負うのか。また、相談センターと苦情処理委員会の相互関係が不明確であり、整序を必要とする。特に、第22条第2項、第3項は相互関係を更にあいまいにしている。相談センター長は誰の指揮監督を受けるか不明確。第22条第1項には「説明、助言を行い又は申立人と相手方等との意見等の取り次ぎを行う」、第24第2項には「相談センターから助言、指導、勧告を受けた場合には、とあるが、「勧告」をするのは苦情処理委員会ではないか。	・苦情処理委員会の位置付け(責任を負う対象を含む)、及び委員長の選任規定は、定款第50条第10項及び第11項の規定により、ご指摘を踏まえ、別途明確に定める予定です。 ・相談センターと苦情処理委員会の権限、それぞれの権限行使における相互の関係は規定されているものと考えております。
<b>第2章 苦情等の処理</b>			
<b>第1節 申立て等</b>			
14.	規則第6条	・苦情の申立てができるものを資金需要者等の他には、「又は当該資金需要者等から相談、支援の依頼を受けた行政機関、…認定を受けた法人に限り…行うことができる」としているが、これらの機関が、他社と差別されて、当然に申立てができるとする根拠を知りたい。	・実務上、地方自治体の消費生活センターなどが資金需要者等から苦情相談などを受け、その解決のために消費生活センターなどが間に入って、相談者の代理人としてだけではない独立した立場から対応を求める場合があることを踏まえて規定したものです。
15.	規則第6条	・見出し、本文中に「申立人等」とあるが、定義がない。9条1項「申立て等を行う者」、22条、24条「申立人」、23条「苦情申立人」、10条「申立て等を行なった者」11条3号「申立て等をなした者」など、平仄を合わせるべき。	・申立て等については、第3条第1項に定義を示しております。かかる定義された意味での申立て等を行う者と、苦情の申立を行った者である申立人とは異なるものと考えておりますので、平仄を合わせるべき意図はありません。また、申立人等については、特に要件効果に影響する語句ではないため定義の必要はないと考えます。
16.	規則第7条	・「申立て等」を定義なしに使用している。定義が細則第3条にあるのはおかしい。	・申立て等については、第3条第1項に定義を示しております。
17.	規則第11条	・代理権を証明できない場合も排除すべき。	・代理人は権限のある代理人に限られ、権限の証明は協会が定める方法によって行うこととしているため、ご指摘の場合には、第6条の要件を欠く者による申立て等として不受理となります。
18.	規則第12条及び規則第13条	・以下についての様式がない。 第12条(申立て等受理の通知) 第13条2項の書面(不服申立ての書面) 第13条4項の書面(不服申立て却下の通知)	・案件ごとに内容が異なることが想定されるため、様式は任意とする予定です。
19.	規則第13条	・第2項に第12条の但し書き部分事案への配慮が欠けている。例えば、相談窓口で口頭で申し出、不受理とされ引き下がったが、よくよく考えると、不受理は不服であるというケースはどういう取扱になるのか。	・第12条但し書の場合であっても、不受理について決定がなされ、口頭での通知がなされているため、不服申立ての対象となります。
<b>第2節 相談窓口における業務</b>			
20.	規則第19条	・第2項で債務相談の定義をしているが、初出の2条で定義すべきではないか。	・債務相談について第2条第3項で債務相談について定義することは、定義規定のなかに更に定義を置くこととなりますので変更の必要はないと考えております。
<b>第3節 相談センターにおける業務</b>			
21.	規則第20条	・苦情処理委員会は諮問機関なのか、相談センターの監督機関なのか、相談センタ	・苦情処理委員会と相談センターの関係は多面的な要素をもっており、抽象的に苦情

	及び規則 32 条	ーは苦情処理委員会から独立の機関であるが相談センター固有の事務のほかに苦情処理委員会の事務補助をするのか、これらの点を明解に規定すべき。	処理委員会の性質を規定できるものではありません。
22.	規則第 21 条	・第 1 項(協会員への通知)についての様式がない。	・案件ごとに内容が異なることが想定されるため、様式は任意とする予定です。
23.	規則第 27 条	・第 3 項に規定する、相談センターの策定する返済計画案というのは、当該債務者の債務整理案と考えていいのか。その場合、返済計画案の具体的な策定方法はどうか。(例えば、利息を利限法に引き直したうえで策定する場合、過払いが発生しているときなど)	・協会は相談者の申告に基づき返済可能か否かの判断を行い、可能であると判断した場合に限り返済案を貸金業者に提示するのみであり、具体的な交渉及び仲介による示談等は行ないません。利息等に関しては協会が定めた期間内で返済が完了する計画を相談センターがあっせんし、相談者が業者と直接交渉を行っていただくことを想定しております。
24.	規則第 27 条	・債務相談による返済計画案のあっせん等において、弁護士会等との軋轢が生じる危険性はないのか。	・あっせんを行う前に、債務整理等の相談者に適切な法的手続きの説明を行います。又協会は直接債務整理を行わないので、ご指摘はあたらぬものと考えています。
25.	規則 27 条及び細則 9 条	・規則(案)及び細則(案)では「相談センター」あるいは「協会員が行う「債務相談」「返済計画案あっせん」「(協会員による)健全な返済計画の策定の支援」の内容が必ずしも明らかではないが、債務相談等に当たっては、 1. 利息制限法による充当再計算を必ずおこなうこと 2. 過払金がある場合はその返還を確実に行うこと 3. 最終弁済時の残債務額を基準に残債務を確定し、これに利息・遅延損害金を付さないこと 4. 人的物的担保を徴求しないこと 5. 非協会員の債務も存する場合、これを放置して協会員の債務のみを整理しないこと(この場合は、適切な多重債務相談機関に誘導すること)を最低限の基準とすべきである。	・協会では債務整理を行いませんので、協会としての債務整理の基準を策定することは予定しておりません。債務相談等は、貸金業法改正の趣旨等を踏まえ実施するものです。協会においては、相談者に対し当該相談者が債務整理で取り得る選択肢の説明を行います。また、破産や過払返還請求などの法的な手続きの相談や、返済期間や毎月の返済額が一定の基準を超える場合には、第三者機関を案内することなどを予定しており、ご指摘の点は、今後の債務相談の運営に関し、十分参酌すべきものと考えております。
26.	規則第 27 条	・協会の相談センターの相談員が、返済計画を立案し斡旋を行うことは(規則第 5 条 2 号、同 27 条)、協会に所属している貸金業者の債権を利息制限法に引き直した上で、返済案を立案したり、あるいは貸金業者に対する過払金の回収ができるような貸金業者に不利益な内容を含む助言を行うことは期待ができないためなされるべきでない。	・法第 32 条第 8 号では、協会が定める業務規程の内容として、資金需要者等の借入及び返済に関する相談又は助言その他の支援に関する事項が規定されており、協会は、法律上、返済に関する支援の一環として必要な対応をなすべきことが求められているものと理解しております。なお、貸金業協会は、資金需要者等の利益の保護を図り、貸金業の適正な運営に資することを目的として、貸金業法の規定に基づき新たに設立される法人であり、その業務については主務官庁による厳格な監督が予定されています(法第 3 章第 4 節)。
27.	規則第 27 条	・返済能力を検討する際、返済計画に基づく毎月の返済額の合計が、債務相談対象者の月収の 3 分の 1 を超えることが見込まれる場合は返済計画案の立案をしてはならないとされているが、債務整理の原資の上限として月収の 3 分の 1 を許与する本規定には問題がある。債務者の家計状況の統計的分析並びに総量規制の趣旨から、年収の 3 分の 1 に相当する債務を 3 年間で返済する場合は、毎月の総返済金額の合計は月間収入の 9 分の 1 を超えないものとしなければならないのではないか。	・規則第 27 条第 3 項の規定は、月収の 3 分の 1 を超えることが見込まれる場合の相談への対応を一律に禁止した規定であり、月収の 3 分の 1 の範囲であれば当然に許容される趣旨の規定ではありません。すなわち、同項は、協会があっせんする返済計画案に基づき業者が返済条件の緩和等を行ってもなお返済が困難である者については、協会は返済計画案のあっせんを行うべきではないとの理解に立ったうえで、外形基準により、「明らかに返済が困難である者」を定めたものです。したがって、同項の趣旨に照らし、外形基準に該当しなくとも、返済条件の緩和後も明らかに返済が困難であると判断できる者については、返済計画案のあっせんを行うことは想定しておりません。なお、協会における債務相談等は、貸金業法改正の趣旨等を踏まえ実施すべ

			きものと理解致しております。
<b>第4節 苦情処理委員会</b>			
28.	規則第 32 条	・苦情処理委員会の業務として 第 19 条第 2 項の「団体の指定」が欠けている。しかし、むしろ、第 19 条第 2 項の「団体指定」は、更に高次の機関の決定とすべきではないか。なお、自主規制基本規則第 54 条第 1 項第 5 号には、「協会が指定した相談及び苦情窓口の記述がある。この「相談及び苦情窓口」とあわせ、協会が機関決定するとしてはいかがか。	・第 19 条第 2 項の「団体指定」は、定款第 50 条第 10 項及び第 11 項の規定により、ご指摘を踏まえ、別途明確に定める予定です。
29.	規則第 41 条	・「別に協会の定めるところに従い遅滞なく和解契約書を作成し」とあるが、これについての様式がない。	・個別案件ごとに作成する予定ですので特段様式は策定しておりません。
<b>第3章 貸付自粛</b>			
30.	規則第 3 章	・貸付自粛の依頼に関しては、新貸金業協会経由で協会関係の信用情報機関に登録依頼するしかないのか。他の業界の信用情報機関や開示請求と同様に、直接信用情報機関に依頼することも可能になるのか。	・信用情報機関に対して直接登録ができるか否かは、それぞれの信用機関の決定するところによるものです。各信用情報機関にお問い合わせください。今回の規程は、協会が行う貸付自粛登録についてのみ定めたものであり、信用情報機関が独自で行うサービスを制限するものではないとご理解ください。
31.	規則第 3 章	・貸付自粛を新貸金業協会では、協会経由の登録しかなく、一部の協会はかなりの料金でこれを受付。即時性、本人確認、登録漏れなどを考えると協会経由は、ワンクッション置くために生じるデメリットだけでは、貸付自粛は、他の業界同様に信用情報機関に任せて、そのことを説明・誘導に努めることで十分ではないか。	・新協会において貸付自粛の登録費用は無料としています。また、信用情報機関との間で、これまで以上にその即時性、秘匿性が向上するよう登録方法の見直しを行う予定です。
32.	規則第 46 条	・貸付自粛の依頼者の範囲について定めているが、「自粛対象者」にはなぜ病的な理由による依頼者の受付をしないのか。診断書等による客観的な資料があれば受付けてもよいのではないか。	・貸付自粛を本人が依頼する場合には、その理由は限定されておりません。
33.	規則第 46 条	・第 2 号に規定する内容については、個人情報保護法との関係で問題はないのか。仮に、本人以外からの自粛依頼を受け付けるのであれば、政省令あるいは事務ガイドライン等で個人情報保護法との関係を明確にすべきである。	・貸付自粛対象者の生命、身体及び財産の保護のために必要であると認められる場合に限り取り扱う予定であり、また、乱用されないように本条文により範囲を限定し、個人情報保護法には十分に配慮することとしております。
34.	規則第 47 条	・協会が本人確認のうえ貸付自粛の依頼を受理するとあるが、依頼者の個人情報の取り扱いや情報開示に関する諸規定等や具体的な対応については別に定められるのか。	・協会が別途定める個人情報に関する規定に基づき適切な対応を行う予定です。
35.	規則第 47 条	・2 項 1 号の「二親等以内の親族」について、血族のみか、姻族も含むのか。	・姻族も含まれます。
36.	規則第 47 条	・第 2 項第 3 号及び第 4 号に規定する内容について、具体的に証明する方法を明示すべきである。	・第 47 条第 2 項第 3 号につきましては、金銭債務の負担を原因としていることが明らかである場合だけでなく、不明の場合も含まれます。従って、同号の要件については、積極的に証明する方法の明示は困難です。また、同項第 4 号につきましては、個別的な事情によってことなるため、現時点で、証明方法を明示することは困難です。今後具体的な事例の集積に伴い、具体的な事由が類型化されるに至った場合には、

			ご指摘の点を踏まえて対応できるよう検討することを考えています。
37.	規則第 47 条	・本人以外からの自粛依頼を受け付ける条件として、本人の所在不明が前提である以上、第2項第5号の規定は不必要ではないか。	・所在不明であれば、通常は本人の同意を得ることが困難であることが推定されますが、例外的に所在不明であるが、なお連絡をとることが可能である場合も考えられますので、第5号の要件は必要と考えます。
38.	規則第 48 条	・2項の貸付自粛依頼撤回の制限について、「貸付自粛依頼の撤回は、協会が貸付自粛登録を依頼した日から3か月間は行うことができない。」とあるが、個人情報保護法上問題がないことを確認したい。	・貸付自粛依頼に関連して取り扱う個人情報の利用目的は、貸付自粛制度の運用であり、貸付を自粛する必要があることは個人情報の利用目的ではありません。したがって、本規則等に適合した適度な依頼の撤回がなされるなど所定の事由が生じるまで当該貸付自粛制度の運用のために情報を保有し利用することは、利用目的達成に必要な範囲での取扱いに該当するものと考えられます。
39.	規則第 49 条	・「当該契約の締結を控えるよう努めなければならない。」とあるが、これを「当該契約の締結を行ってはならない。」とすべきではないか。	・独占禁止法に抵触するおそれがあるため、努力規定としております。
40.	規則第 3 章	・貸付自粛登録に係る苦情に対しては、新貸金業協会が責任をもって対応することを確認したい。	・ご指摘のとおり貸付自粛登録に係る苦情対応については、新貸金業協会が対応する予定です。
<b>第4章 雑則</b>			
41.	第 51 条	・「苦情処理委員」は第33条で定義済みに付き、「委員」とすべき	・ご指摘を踏まえ修正致しました。
42.	第 52 条	・3項は、第2項を準用するのではなく、直接的に規定するほうが明解	・直接的な規定は必要ないと考えておりますので、原案のとおりと致しました。
<b>細則</b>			
43.	細則第 1 条	・「苦情処理及び相談対応に関する規則」(以下「規則」という。)の施行に関し、必要な事項を定める。とあるが、これを「苦情処理及び相談対応に関する規則」(以下「規則」という。)第57条の規定に基づき、必要な事項を定める。とすべきではないか。	・ご指摘を踏まえ修正致しました。
44.	細則第 3 条	・「規則第7条第1項により苦情の申立て、協力の要請又は相談の申し出(以下「申立て等」という。)を行うことができる」とあるが、これを「規則第7条第1項の申立て等を行うことができる」とすべきではないか。また、「認定司法書士(司法書士法第3条第2項に規定する司法書士をいう。)」とあるが、これを「認定司法書士(司法書士法(昭和25年法律第197号)第3条第2項に規定する司法書士をいう。)」とすべきではないか。	・ご指摘を踏まえ修正致しました。
45.	細則第 3 条及び細則第 4 条	・現在案によれば、前記機関以外の債務整理相談者に関し、苦情の申立て相当の案件が生じたとき(まれにはあるが、取立行為をやめない、取引履歴を開示しない、弁済計画の提案検討のテーブルに着かないなどの事案がある。協力の要請、相談の申し出の事態は想定できない。)、相談者本人をして申立てをさせることになる。この場合、列記行政機関等、及び弁護士等に相談・依頼した者に比し相談者(資金需要者)の負担が過大することになると考えられるため次のとおり修正してもらいたい。  ・細則3条の3号として次の一号を加える。	・細則第3条については、第6条第1項は苦情の申立てに関する規定であるところ、借入又は返済に係る相談助言を行うこと(以下、本項において「債務整理」といいます。)を主たる目的とする団体については、自ら苦情の申立てを行うべき必要性が常に認められるとは限らないため、債務整理を主たる目的とする団体について、当然に苦情の申立てを行いうる者とは定めておりません。もっとも、多重債務者の発生の防止など今回の貸金業法改正の趣旨を全うするためには、協会における苦情処理に際しても、債務整理等を主たる目的とする団体などが資金需要者の代理人として手続に参画することが必要又は適切な場合も考えられます。その一方で、反社会的勢力その

		<p>第19条第2項の苦情処理委員会が指定する団体</p> <p>・細則4条の3号として次の一号を加える。又は書類の添付を要さないものとする。 申立て等の相手方、申立て等の概要を記した相談者である資金需要者等の申立て等を要請する書面</p>	<p>他債務整理等に藉口して不当な利益を得ようとする者を排除すべき必要性もあります。このような観点から、ご指摘の点も踏まえ、個別的に、申立て代理人となることが適切な団体を苦情処理委員会で指定することができることを細則において決めました。また、第4条については、苦情処理委員会が別途定める書類とさせていただきます。</p>
46.	細則第5条	<p>・別紙様式1及び別紙様式2について債務相談以外の相談の様式は別途定められるのか。</p>	<p>・案件ごとに内容が異なることが想定されるため、様式は任意とする予定です。</p>
47.	細則第5条	<p>・第2項後段でいう別紙様式4は別紙様式3ではないか。</p>	<p>・別紙様式4で間違いありません。なお、別紙様式の追加をおこなったため別紙様式5に変更しました。</p>
48.	細則第9条	<p>・第2項の内容で、協会員が返済計画の策定を支援することは、弁護士法第72条との関係で問題はないのか。</p>	<p>・相談者の利益保護のために最大限の助言等の支援を行います。弁護士法に抵触するおそれのある行為は行いません。</p>
49.	細則第9条	<p>・第2項第1号は、下記のように解釈することで正しいか？ 新規借入れ申込み、自社既存利用者より極度額の増額申込みの際に、 i) 他社(自社を問わず)債務の返済の為に借入と示され、たとき(はその行為だけで返済困難な情動的裏付けを必要とせず)、 又は、 ii) 信用情報機関の他社返済情報、もしくは、協会員自身の債務の返済状況より返済困難な場合(という裏付けのある場合)。</p>	<p>・そのような理解で結構です。</p>
50.	細則第9条	<p>・第2項第2号は、下記のように解釈することは正しいか？ 自社既存利用者よりその債務の返済の相談を受けた(らその行為だけで)、 又は、自社既存利用者に対する途上与信等の際に、 i) 信用情報機関の他社借入返済情報、もしくは、 ii) 協会員自身の債務の返済状況より返済困難なときと客観的に認められる場合。</p>	<p>・そのような理解で結構です。</p>
51.	細則第9条	<p>・第1項・第2項第2号の関係であるが、自社既存利用者よりその債務の返済の相談を受けただけで対象となるという解釈は第1項との関係で誤りとも思えるが、どのようにつじつまを合わせて理解すれば良いのか？</p>	<p>・第1項については、相談時点における取引の有無を要件としておらず、かつ相談の内容も限定されていません。一方、第2項については、既に取引があり、かつ相談の内容が債務の返済に関するものであることを要件としている3ケースを定めたものです。</p>
52.	細則第10条	<p>・第1項第3号「その他の主張の提出の請求」とあるが、これを「その他の主張に係る書面の提出の請求」とすべきではないか。</p>	<p>・簡易な苦情については、ご指摘の主張の提出を書面と規定することは却って協会における迅速な苦情の解決を妨げることが考えられるため書面との特定をしておりません。</p>
53.	細則第10条	<p>・第1項第4号「相手方当事者に対する認否その他の主張の提出の請求又はこれらの主張」とあるが、これを「相手方当事者に対する認否その他これら主張」とすべきではないか。</p>	<p>・「その他の主張」と「これら主張を裏付ける資料の提出」は、主張と資料提出という異なることを規定したものです。</p>
54.	細則第13条	<p>・(3)(5)(6)にある2年あるいは3年とあるのを、統一して5年とすべきではないか。</p>	<p>・それぞれの懲戒による内容を勘案しておりますので、原案のとおりと致しました。</p>
55.	細則第13条	<p>・司法書士が苦情処理委員会の委員に選任された場合について、規則第33条第2項但し書きに規定する委員となれない者を定める条項を、弁護士、公認会計士、及び</p>	<p>・ご指摘を踏まえ修正致しました。</p>

		税理士と同様に追加するよう要望する。	
56.	細則第 15 条	・貸付自粛の依頼を受理するにあたって依頼者から事前に同意を得る項目に、貸付自粛情報の登録は必ずしも実効性を保証するものではない旨を含めるべきです。	・原案のとおりと致しますが、ご指摘の点は、今後の運用にあたっての参考にさせていただきます。
57.	別紙様式	・別紙様式 1 及び 3 に受付番号あるいは案件番号は必要ないのか。	・ご指摘を踏まえ修正致しました。